

BAB IV

PENUTUP

IV.1 KESIMPULAN

Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dapat diambil kesimpulan, bahwa berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh 100 responden nasabah Bank BCA dengan menggunakan *random sampling* mengenai Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah, sebagian besar nasabah masih menganggap bahwa layanan yang diberikan Bank BCA masih belum sesuai dengan ekspektasi nasabah, sehingga nasabah masih kurang puas dengan *performance/* kinerja yang diberikan.

Dan berdasarkan perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) menggunakan diagram kartesius ada beberapa atribut yang dianggap nasabah penting untuk dimiliki oleh Bank BCA yaitu kuadran I atau prioritas utama, Kuadran II atau pertahankan prestasi dimana atribut tersebut dianggap penting oleh nasabah dan Bank BCA juga melakukan kinerjanya /performancenya dengan baik , Kuadran III atau prioritas rendah yang merupakan atribut yang dianggap nasabah tidak terlalu penting serta dan sejalan dengan kinerja Bank, sehingga pada atribut ini harapan dan kinerja Bank berjalan seirama, dan selanjutnya Kuadran IV atau berlebihan dimana atribut tersebut dianggap tidak terlalu penting oleh nasabah namun kinerja bank dilakukan dengan sangat baik, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil.

IV.2 SARAN

Menurut hasil perhitungan yang dilakukan oleh penulis, saran yang dapat diberikan yaitu Bank BCA diharapkan terus melakukan perbaikan secara terus - menerus terhadap atribut-atribut kualitas pelayanan yang kinerjanya masih dianggap kurang maksimal oleh nasabah. Peningkatan kinerja bank bukan hanya tetap stabil

namun perlu terus ditingkatkan agar nasabah tetap merasa puas. Nasabah yang merasa puas akan menjadi nasabah loyalitas yang dapat meningkatkan profitabilitas Bank BCA tersebut. Namun, hasil penelitian ini hanya berlaku untuk 100 responden dengan menggunakan *random sampling* dan dengan 20 pertanyaan.